



**Pasantía en Agencia de Carga Internacional**

**LX Pantos Colombia SAS**

**Diana Carolina Arias Rodríguez**

10701927018

**Universidad Antonio Nariño**

Programa Comercio Internacional

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Bogotá, Colombia

2023

**Creación de procedimiento para la gestión y solución de novedades en Importaciones  
Marítimas LGECB área de Freight Forwarder de LX Pantos Colombia SAS**

**Diana Carolina Arias Rodríguez**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

**Profesional en Comercio Internacional**

Director (a):

Jaime Eduardo García

**Universidad Antonio Nariño**

Programa Comercio Internacional

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Bogotá, Colombia

2023

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

El trabajo de grado titulado

\_\_\_\_\_, Cumple con

los requisitos para optar

Al título de \_\_\_\_\_.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Bogotá, 30 de noviembre de 2023.

## Contenido

<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>10</b>
<b>ANÁLISIS PRELIMINAR .....</b>	<b>11</b>
ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA .....	14
<i>Visión: Agencia de Carga Internacional LX Pantos Colombia SAS.....</i>	<i>15</i>
<i>Misión: Agencia de Carga Internacional LX Pantos Colombia SAS.....</i>	<i>15</i>
<i>Enfoque Empresarial: Agencia de Carga Internacional LX Pantos Colombia SAS.....</i>	<i>15</i>
<i>Organigrama: .....</i>	<i>17</i>
OBJETIVOS DE LA PASANTÍA .....	18
<i>Objetivo general.....</i>	<i>18</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>18</i>
JUSTIFICACIÓN .....	18
<b>PLAN DE TRABAJO.....</b>	<b>19</b>
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS.....	19
ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES .....	22
IMPORTACIONES.....	22
IMPORTACIONES FCL (FULL CONTAINER LOAD).....	23
IMPORTACIONES LCL (LESS THAN CONTAINER LOAD).....	26
ANTECEDENTES .....	27
INCOTERMS .....	29
<b>CASO DE ESTUDIO.....</b>	<b>31</b>
CASO 1.....	31
<i>Procedimiento.....</i>	<i>33</i>
<b>CRONOGRAMA DE TRABAJO .....</b>	<b>36</b>
<b>ANÁLISIS DOFA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL LX PANTOS .....</b>	<b>37</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS BILIOGRÁFICAS .....</b>	<b>42</b>

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Valor desarrollado por LX Pantos para y hacia los clientes</i> .....	16
<b>Figura 2.</b> <i>Organigrama de LX Pantos Colombia</i> .....	17
<b>Figura 3.</b> <i>Análisis de antecedentes e identificación de riesgos en las operaciones de importación producto y servicio técnico LGECB para cargas FCL.</i> .....	28
<b>Figura 4.</b> <i>Análisis de antecedentes e identificación de riesgos en las operaciones de importación producto y servicio técnico LGECB para cargas LCL.</i> .....	29
<b>Figura 5.</b> <i>Cronología del caso.</i> .....	32
<b>Figura 6.</b> <i>Cronograma de trabajo de la pasantía.</i> .....	36

### Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Requisitos para autorización del ACI (Agente de Carga Internacional) acreditado ....</i>	11
<b>Tabla 2.</b> <i>Obligaciones de ACI y sus artículos complementarios. ....</i>	12
<b>Tabla 3.</b> <i>Actores en manipulación de mercancías de importación marítima FCL. ....</i>	24
<b>Tabla 4.</b> <i>Actores en manipulación de mercancías de importación marítima LCL. ....</i>	26
<b>Tabla 5.</b> <i>Análisis términos de negociación más utilizados por el cliente para las importaciones marítimas de productos y repuestos. ....</i>	30
<b>Tabla 6.</b> <i>Procedimiento de resolución de novedades. ....</i>	33
<b>Tabla 7.</b> <i>Matriz DOFA. ....</i>	37

## Preliminares

*“Hasta que no extiendas las alas,  
no tendrás idea de qué tan lejos puedes volar”*

*N. Bonaparte.*

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento, primero a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de mi vida. En segundo lugar, a mi familia y a mi pareja, quienes han sido un pilar fundamental en mi carrera profesional, brindándome un apoyo incondicional y compartiendo sus deseos para que pudiera alcanzar con éxito esta importante meta personal y profesional.

Además, no puedo dejar de mencionar a mis apreciados docentes, cuya sabiduría y constante motivación han sido fuentes de inspiración en mi desarrollo académico.

Por último, deseo expresar mi profundo agradecimiento a la empresa LX Pantos y a todas las personas que me brindaron su valioso apoyo para iniciar la pasantía.

Su respaldo ha sido esencial en este camino y estoy profundamente agradecida por ello.

## **Resumen**

El presente trabajo describe la aplicación de los conocimientos adquiridos en la carrera en comercio internacional y la experiencia obtenida a lo largo de los últimos dos años en la empresa LX Pantos Colombia con el fin de proponer y promover la solución a las problemáticas identificadas durante el desarrollo de las funciones como Analista de Comercio Exterior en el área de Freight Forwarder.

### **Abstract**

This document describes the applications of the knowledge acquired in the career in International Trade and the experience gained over the past two years in the company LX Pantos Colombia to propose and promote the solution to the problems identified during the development of the functions as a Foreign trade analyst in the Freight Forwarder area.

### Análisis Preliminar

De acuerdo con el artículo 115 del decreto 1165 del 2019 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019), el agente de carga internacional es la persona jurídica autorizada para actuar en el modo de transporte marítimo y/o aéreo, cuyo objeto social incluye entre otras actividades: Coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación, desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

Los agentes de carga internacional deben contar con autorización la cual se deberá acreditar además de los siguientes requisitos:

**Tabla 1.** *Requisitos para autorización del ACI (Agente de Carga Internacional) acreditado*

Ítem	Descripción
1	Presentación de solicitud suscrita por la persona natural o el representante de la persona jurídica.
2	Estar domiciliados o representados legalmente en el país.
3	Certificado de existencia y representación legal de la persona natural o representante de la persona jurídica expedido por la cámara de comercio.
4	Estados financieros (Cuando haya lugar de demostrar patrimonio mínimo).
5	Comprometerse a constituir y entregar la garantía bancaria o de compañía de seguros en los términos y montos señalados, cuando así se exija, una vez obtenida la autorización.
6	Manifestación bajo gravedad del juramento de la persona natural o representante legal en el sentido de que ni ella, ni sus representantes o socios han sido sancionados con cancelación de la autorización para el desarrollo de la actividad durante los 5 años anteriores a la presentación de la solicitud.
7	Presentar las hojas de vida de la totalidad de los socios, personal directivo y de los empleados que actuarán en la calidad de agentes de aduanas, auxiliares ante las entidades aduaneras.
8	No tener deudas en mora en materia aduanera, tributaria o cambiaria a favor de la unidad administrativa DIAN al momento de la presentación de solicitud, a menos de que cuente con un acuerdo de pago sobre las mismas.
9	Cuando se trate de habilitación de áreas, aportar los planos en los términos y condiciones que establezca la unidad administrativa especial DIAN.

*Nota:* Elaboración propia basada en información del decreto 1165 del 2019, Art. 119 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019).

Así mismo y de acuerdo con el artículo 161 del decreto 1165 de 2019 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019), las siguientes son las obligaciones de los agentes de carga internacionales modo marítimo en Colombia:

**Tabla 2.** *Obligaciones de ACI y sus artículos complementarios.*

	<b>Obligaciones del agente de carga internacional (Marítimo)</b>	<b>Artículos complementarios</b>
1	Entregar a través de los servicios informáticos electrónicos de la unidad administrativa especial de la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) la información contenida en los documentos consolidadores y en los documentos de transporte hijos, relacionados con carga que llegará al TAN (Territorio Aduanero Nacional) en la forma y oportunidad prevista del art. 147.	<p>Entregar a través del SIE (Sistema de Información Estratégica) la información del manifiesto de carga y los documentos de transporte por él expedidos de acuerdo con las siguientes condiciones:</p> <p>Carga Marítima: Mínimo 12 horas antes de la llegada de la mercancía al TAN.</p> <p>Carga Consolidada: Mínimo 12 horas antes de la llegada de la mercancía al TAN.</p> <p>Carga Marítima (Trayecto corto): Mínimo 6 horas antes de la llegada de mercancía al TAN.</p>
2	Presentar a la Unidad Administrativa Especial DIAN a través de los SIE, dentro del término previsto en el art. 151, el informe de descargue e inconsistencias.	<p>Informar a la DIAN los datos relacionados con la carga efectivamente descargada. Si se detectan inconsistencias entre carga manifestada y la efectivamente descargada que impliquen sobrantes o faltantes en número de bultos, exceso o defecto en peso, si se trata de carga a granel o documentos de transporte no relacionados en el manifiesto de carga; el transportador deberá registrarlas en el mismo informe.</p> <p>Carga Marítima dicha obligación deberá cumplirse dentro de las 24 horas del aviso de finalización de descarga.</p>

<b>Obligaciones del agente de carga internacional (Marítimo)</b>		<b>Artículos complementarios</b>
		Carga Consolidada dicha obligación deberá cumplirse dentro de los 5 días calendario siguientes a la presentación del aviso de descargue.
3	Justificar las inconsistencias advertidas, de acuerdo con lo previsto en el art. 152.	No aplica.
4	Expedir la planilla de envío que relacione las mercancías que serán introducidas a un depósito o Zona Franca.	No aplica.
5	Entregar, dentro de la oportunidad establecida, las mercancías amparadas en los documentos consolidadores y en los documentos de transporte hijos, al depósito habilitado, al usuario de la zona franca, al declarante o importador, según sea el caso.	No aplica.
6	Responder porque la información que entreguen en la Unidad Administrativa Especial DIAN, sobre documentos consolidadores y documentos de transporte hijos corresponda al contenido de los documentos físicos.	No aplica.
7	Poner a disposición o entregar a la autoridad aduanera la mercancía que ésta ordene.	No aplica.

*Nota:* Elaboración propia basada en información del decreto 1165 del 2019, Art. 161 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019).

### **Antecedentes y Estado Actual de la Empresa**

- LX Pantos es una agencia de carga internacional de origen coreano, fundada en el año 1997 sus inicios en la logística se basaron en las operaciones aéreas bajo el nombre de Bum han Huengsan Corporation.
- En el año 1992 se involucraron en el negocio de transporte multimodal y cambiaron su nombre a Pankorea Express.
- En el año 1999 incursionaron en el negocio de las agencias de aduanas.
- A partir del año 2000 empezó a establecer diferentes subsidiarias alrededor del mundo las cuales están ubicadas en: Hong Kong, Indonesia, Shanghai (China), Qingdao (China), Japón, Singapur, Tailandia, Países Bajos, Reino Unido, Malasia, India, Shenzhen (China), Francia, Polonia, Alemania, Rusia, Emiratos Árabes Unidos, España, Taiwán, México, Brasil, Australia, Ningbo (China), Cambodia, Arabia Saudita, Chile, Panamá, Egipto, Argentina, Vietnam, Filipinas, Turquía, Estados Unidos, Suecia, Hungría.
- En el año 2006 cambiaron su nombre a Pantos Logistics.
- En el año 2012 se creó la subsidiaria en Colombia.
- En el año 2021 cambiaron su nombre a LX Pantos.

LX Pantos en el transporte marítimo recibe el puesto número 1 en corea y el sexto en el mundo con 1,65 millones de Teus por año como consecuencia del poder de negociación con las navieras basado en el volumen masivo de carga siendo competitivos en sus tarifas de fletes de acuerdo con sus licitaciones globales, además del conocimiento operativo global y servicio para más de 13.000 clientes a nivel mundial (LX PANTOS, s.f.).

LX Pantos Colombia actualmente cuenta con varias oficinas las cuales se encuentran ubicadas en Bogotá, Buenaventura y Palmira, ejerciendo los servicios de agenciamiento de carga internacional, almacenamiento de mercancías y transporte terrestre nacional.

***Visión: Agencia de Carga Internacional LX Pantos Colombia SAS***

LX Pantos se proyecta como empresa de logística de fama mundial, basado en una mentalidad innovadora y con la voluntad de hacer frente a todos los desafíos. Consolidarse en los próximos 2 años como empresa líder de logística internacional, ofreciendo un portafolio competitivo de servicios logísticos, respaldado por procesos de calidad, servicio e infraestructura; que a través del bienestar y desarrollo de los colaboradores logrará mayor sostenibilidad y fidelización de los clientes.

***Misión: Agencia de Carga Internacional LX Pantos Colombia SAS***

LX Pantos Colombia, es una empresa dedicada a la prestación de servicios logísticos integrales, enfocados a la satisfacción y la creación de valor para los clientes, la empresa cuenta con un sistema de información logístico de alta tecnología que conecta los principales puertos y aeropuertos en todo el mundo, garantizando por expertos en el campo de la logística, compromiso, liderazgo, principios y valores de su capital humano.

***Enfoque Empresarial: Agencia de Carga Internacional LX Pantos Colombia SAS***

LX Pantos Colombia se esfuerza por lograr un valor sostenible para el cliente estableciendo una cultura corporativa orientada al cliente y al mismo tiempo actualizando continuamente su sistema de gestión de calidad.

- Gestión responsable: Establecimiento de una cultura corporativa orientada al cliente, así como la gestión sostenible del valor del cliente.

- Actualización del sistema: Operar el sistema de gestión de problemas del cliente, asegurar un sistema de control personalizado para los clientes.
- Fortalecimiento de la competitividad: Mejora la calidad de las experiencias generales del cliente, asegurar la visibilidad.
- Lograr la satisfacción del cliente: Responder a los posibles puntos débiles de los clientes, además de reducir los costos logísticos a través de actividades preventivas.
- Optimización de procesos: Reflejar el sistema de trabajo de las normas internacionales, minimizando procesos y maximizando la eficiencia.
- Mejora de la calidad del servicio: Ampliación del sistema integrado de gestión de la calidad previniendo y minimizando accidentes.

**Figura 1.** Valor desarrollado por LX Pantos para y hacia los clientes



*Nota:* La figura muestra la gestión responsable de LX Pantos para lograr una satisfacción en los clientes.

### **Organigrama:**

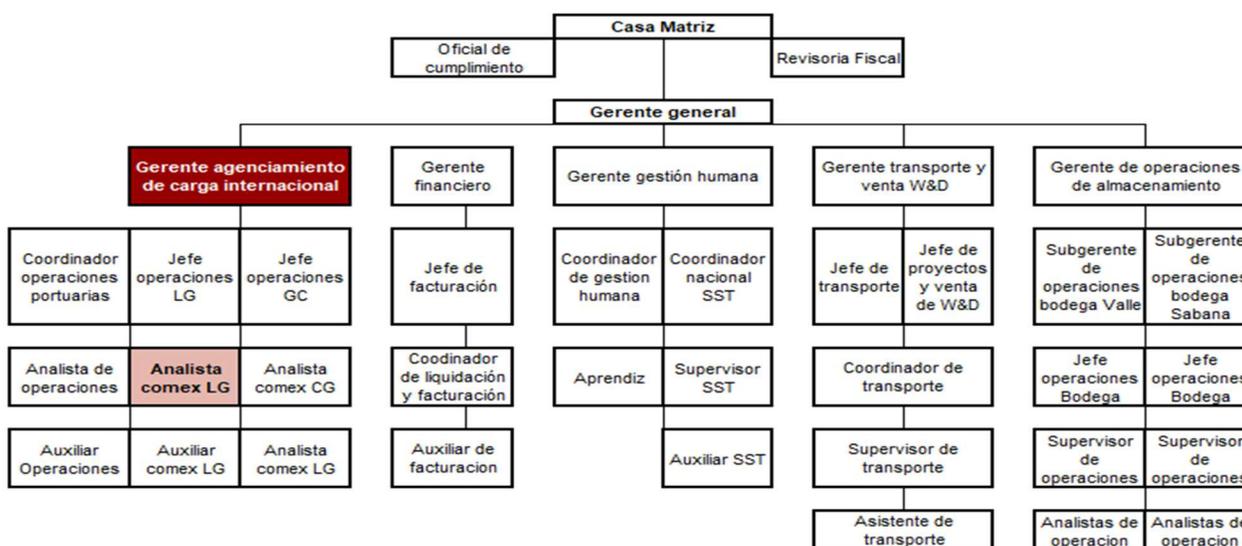
LX Pantos Colombia se rige bajo las instrucciones de la casa matriz ubicada en Corea, así como revisoría fiscal y los oficiales de cumplimiento para garantizar la correcta ejecución de funciones en Colombia.

Así mismo, hay una persona asignada por la sede origen con las funciones de Gerente General quien es el encargado de hacer cumplir cada una de las directrices de casa matriz.

En LX Pantos Colombia actualmente existen cinco gerencias las cuales son: Agenciamiento de carga internacional, financiero, gestión humana, transporte y operaciones de almacenamiento.

La pasantía será ejecutada en la gerencia de agenciamiento de carga internacional, bajo el cargo de Analista de comercio exterior.

**Figura 2.** Organigrama de LX Pantos Colombia



*Nota:* Elaboración propia a partir de los datos del SGC de LX Pantos.

## **Objetivos de la Pasantía**

### ***Objetivo general***

Elaborar un procedimiento para la correcta gestión y solución de novedades en las importaciones marítimas de productos y repuestos del cliente LGECB (LG Electronics Colombia) en la agencia de carga LX Pantos Colombia.

### ***Objetivos específicos***

- Realizar un acercamiento a los antecedentes de la organización en cuanto a logística internacional con el fin de obtener las novedades más comunes y tiempos de respuesta.
- Diagnosticar la responsabilidad de las partes involucradas de acuerdo con el término de negociación y variables externas que intervienen en la operación.
- Elaborar procedimiento que abarque de inicio a fin la resolución de novedades, respuesta al cliente, así como el seguimiento de cada uno de los procesos.

### **Justificación**

Radica en la necesidad de mejorar la gestión de novedades en el campo del comercio internacional, específicamente en el contexto de las importaciones marítimas para el cliente LGECB (LG Electronics Colombia). La identificación de una deficiencia clara en el rol del analista de comercio exterior, relacionada con la carencia de un procedimiento estructurado para abordar y resolver eficientemente las novedades, es el motor principal que impulsa esta iniciativa.

La ausencia de un método claro y detallado para la gestión de novedades ha generado dificultades y obstáculos en el manejo de situaciones imprevistas que surgen en el proceso de

importación, afectando potencialmente la eficiencia, los tiempos de respuesta y, en última instancia, la satisfacción del cliente.

La pasantía se justifica como una oportunidad para abordar esta carencia específica mediante la creación de un procedimiento que permita gestionar, medir y resolver con efectividad las novedades que puedan surgir durante las importaciones marítimas. Este enfoque no solo busca mejorar la operatividad del rol del analista de comercio exterior, sino también contribuir de manera directa a la optimización del proceso de importación para el cliente LGECB (LG Electronics Colombia).

### **Plan de Trabajo**

En el siguiente apartado se detalla el desarrollo de la pasantía teniendo en cuenta tiempos, actividades y responsabilidades.

#### **Descripción de Actividades Desempeñadas**

- Realizar la descarga y cruce de archivos necesarios para la actualización del “Daily Report” (Shipping – programación – Entregas directas – Reporte diario de operaciones – Back – cargas nuevas).
- Garantizar la logística desde la llegada de la operación hasta la entrega de documentación al área de transporte de todas las operaciones del cliente diariamente.
- Realizar rastreo sobre el tránsito internacional de las cargas marítimas y notificar al cliente en caso de modificaciones en itinerario, motonaves o puertos.
- Enviar reporte de “Cargas nuevas” al área de SCM (Supply Chain Management) con copia a la Agencia de Aduanas.

- Realizar seguimiento diario al estado documental de la operación a cargo y asegurar su envío a través de solicitudes, recordatorios y envíos, apoyados en el reporte de novedades documentales enviado por la Agencia de Aduanas. En caso de productos con vistos buenos o requerimientos especiales debe apoyar a la Agencia de Aduanas y a LGECB en la consecución y entrega de los documentos necesarios para el trámite ante las entidades de control.
- Informar al equipo de transporte la programación a diario y solicitar la asignación de contenedores por transportadora, con el fin de enviarlas a la agencia de aduanas.
- Solicitar al cliente la aprobación de los sobrecostos generados en la operación cuando corresponda.
- Solicitar al auxiliar de comercio exterior la creación de SO (Shipping Order) de exportación.
- Gestionar, validar y asegurar el envío del número de presupuesto y de la orden de compra por parte del cliente a LX Pantos para cargas fuera de inventario que generen pago al exterior, antes de la prestación del servicio de importación.
- Actualizar de forma permanente el archivo “Daily Report” el cual debe ser enviado al cliente dentro de los tiempos acordados consolidando la información de las operaciones aéreas y cargas fuera de inventario.
- Controlar la vigencia de la documentación de los clientes de LGECB ante terminales portuarias y Agencias de Aduanas para garantizar el desarrollo de las operaciones.
- Seguimiento a la operación de DIP (Diligencias de Inspección Previa) para cada trámite y gestión de novedades ante el cliente (si aplica).
- **Gestión de novedades ante los actores logísticos.**

- Gestión con la empresa de seguridad asignada por el cliente para solución de novedades (si aplica).
- Velar por el buen desarrollo de la operación con el fin de evitar la generación de sobrecostos por almacenajes o demoras en devolución de contenedores.
- Generar y enviar los desgloses para facturación de operaciones de Exportación y Venta en Agua.
- Gestionar las exportaciones marítimas según el proceso de exportaciones acordado con LGE. Asegurar la correcta gestión de compra y venta de los servicios prestados por Pantos: SO's FF (Freight Forwarder) y aduana de las operaciones a cargo en el sistema GSI dentro del mismo mes en el que se presta el servicio y dentro de los tiempos estipulados en el cierre financiero de LX Pantos Colombia.
- Como política de servicio debe responder correos dentro de las 24 horas siguientes de haberlo recibido.
- Generar y mantener un clima organizacional que promueva la productividad y el bienestar del equipo.
- Cumplir con las políticas de la compañía y procedimientos establecidos de acuerdo con el cargo.
- Coordinar acciones que permitan comunicación efectiva al interior de la compañía.
- Cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones de carácter disciplinario que expida la compañía con el fin de mantener el adecuado manejo organizacional entre los empleados y la empresa.

### **Análisis de las funciones**

Dentro de las responsabilidades del cargo de analista de comercio exterior se encuentra la **gestión de novedades con los actores logísticos.**

Una de las deficiencias identificadas en este rol es la falta de un procedimiento adecuado para medir y llevar a cabo una gestión eficiente de las novedades en el contexto del comercio internacional (Importaciones). Por esta razón, la pasantía, se enfoca en abordar este tema en específico.

### **Importaciones**

Para establecer el contexto adecuado para este proceso, es fundamental proporcionar una breve introducción al comercio internacional. Este se define como el proceso de intercambio de bienes entre países, abarcando tanto las importaciones como las exportaciones a través de diversos medios de transporte, tales como, aéreo, marítimo y terrestre (¿Qué es el comercio internacional?- CETYS - Madrid).

Permite que los mercados internacionales proporcionen a los ciudadanos de un país una variedad de productos que no son producidos localmente dada la disponibilidad de recursos, costos de producción o nivel de tecnología.

Dentro de los beneficios del comercio internacional se encuentra la contribución a la mejora de las oportunidades de negocio, a elevar el nivel de vida y al mejoramiento de la economía tanto local como global, los precios son más competitivos, los cuales animan a producir bienes de alta calidad para aumentar sus ventas.

De acuerdo con el decreto 1165 de 2019 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019) se define como Importación a la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional cumpliendo con los términos y condiciones del decreto.

También se considera importación, la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca, o de un depósito franco al resto del territorio aduanero nacional.

En las operaciones de importación, es posible identificar la participación de al menos ocho actores logísticos que mantienen una relación directa con la mercancía, de inicio en origen hasta garantizar la llegada a su destino final.

Estos actores desempeñan un papel de vital importancia, ya que se encargan de la manipulación, transporte e inspección de la carga, en función del tipo de embarque seleccionado por el importador/exportador (ya sea FCL o LCL), así como del término Incoterm, el origen, la ruta y destino de la mercancía.

### **Importaciones FCL (Full Container Load)**

Las cargas FCL (Full Container Load) se caracterizan por su capacidad de transportar mercancías que superan los 14 metros cúbicos y los 20.000 kilogramos. Estas cargas ofrecen ventajas como la seguridad de la mercancía, ya que viaja de forma más compacta y exclusiva para el importador, representan una reducción significativa en los tiempos de tránsito en rutas internacionales, aunque los costos en fletes marítimos aumentan en comparación de las cargas fraccionadas o cargas sueltas (Transporte Marítimo LCL y FCL - La Capacidad de tu Contenedor, 2019).

Se llevó a cabo la investigación dentro de la agencia de carga LX Pantos Colombia, observando que, en el caso de los envíos FCL, se identifican los siguientes actores dentro de la cadena logística:

**Tabla 3.** Actores en manipulación de mercancías de importación marítima FCL.

ACTORES EN MANIPULACIÓN DE MERCANCÍA FCL					
ORIGEN		TRÁNSITO		DESTINO	
1	Fábrica del vendedor	5	Naviera	7	Puerto Destino
2	Transporte Interno	6	Puertos de conexión	8	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario.
3	Puerto Origen			9	Transporte Interno
4	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario.			10	Bodega del comprador

*Nota:* En la presente tabla se evidencian 10 actores que intervienen en la manipulación de mercancía de origen a destino en una operación de importación marítima contenerizada.

1. El actor número 1 es la fábrica dado que es la entidad encargada de fabricar, empacar, embalar y preparar el producto para su adecuada carga y distribución dentro del contenedor.
2. El segundo actor en esta cadena es el transportista local (interno), cuya responsabilidad consiste en el transporte de mercancía contenerizada desde la fábrica hasta el puerto de origen.
3. El tercer participante es el puerto de origen, al cual se efectúa la entrega del contenedor con la mercancía. Su función principal es recibir el contenedor y ubicarlo inicialmente en disposición aduanera, luego de aprobar el filtro aduanero se procede a cargar contenedor en motonave para completar el proceso de exportación.
4. El cuarto actor en esta cadena logística es la aduana en el país de origen. Cuando se somete sistemáticamente a selectividad por parte de entidades regulatorias y sale para revisión física de mercancías, el operador portuario se ve obligado a manipular al menos el 60% de la carga para cumplir con los controles establecidos por el país de origen.

5. El quinto actor en este proceso es la naviera, encargada de ejecutar el transporte internacional del contenedor desde su embarque hasta su arribo al país de destino.
6. El actor número 6 son los puertos de conexión, este proceso hace referencia a los puertos en donde desembarcan contenedores de una motonave y embarcan en otra para continuar en tránsito marítimo con el fin de llegar a su destino final, pueden existir de 1 a 3 puertos de conexión para los trayectos desde Asia hasta Colombia.
7. El actor número 7 corresponde al puerto de destino Buenaventura ya que el 98% de las operaciones de comercio exterior del cliente LGECB ingresan por este puerto, el cual se encarga de la manipulación de descargue de contenedores de la motonave para disposición aduanera, posteriormente son los encargados de movilizar el contenedor dentro del puerto y cargue en vehículo de transporte nacional.
8. El actor número 8 corresponde a la agencia de aduana y existen varios escenarios en los cuales interviene:
  - Pre-Inspección para verificación de mercancías, toma de seriales, complemento de información mínima para proceder con nacionalización de la carga.
  - En el segundo caso puede suceder que durante proceso de nacionalización la subpartida arancelaria, sea perfilada para inspección física por parte de la DIAN, razón por la cual se generará manipulación de la mercancía con el fin de comprobar que la información declarada coincide con la mercancía física.
9. El actor número 9 tiene como función el transporte interno nacional del contenedor desde el puerto de arribo hasta la entrega en la bodega del cliente LGECB.
10. El actor número 10 corresponde a la bodega que interviene en la manipulación de la mercancía durante el proceso de descarga en CEDI.

### Importaciones LCL (Less than Container Load)

La carga LCL (Less than Container Load) es la opción ideal para el transporte de mercancías de menor peso y volumen, normalmente oscilando entre 2-10 metros cúbicos, así como de 5 a 20.000 kilogramos; ya que, al consolidarse en un contenedor con mercancía de otros importadores, los costos de flete disminuyen, pagando solamente por el espacio utilizado dentro del contenedor. Sin embargo, esta modalidad conlleva ciertos desafíos, ya que la carga está más expuesta a riesgos durante las manipulaciones y el contacto con otras mercancías durante los procesos de consolidación y desconsolidación (Transporte Marítimo LCL y FCL - La Capacidad de tu Contenedor, 2019).

Además, existe el riesgo de posible contaminación de la mercancía, pérdidas y una evaluación de los tiempos que tiende a aumentar con relación a la operatividad que implica.

**Tabla 4.** Actores en manipulación de mercancías de importación marítima LCL.

ACTORES EN MANIPULACIÓN DE MERCANCÍA LCL					
ORIGEN		TRÁNSITO		DESTINO	
1	Fábrica del proveedor	6	Naviera	8	Puerto/Deposito
2	Transporte Interno	7	Puertos de conexión	9	Agencia de carga/Desconsolidador
3	Puerto Origen/Deposito			10	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario
4	Consolidador/Agente de carga			11	Transporte Interno
5	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario			12	Bodega del comprador

*Nota:* En la presente tabla se evidencian 12 actores que intervienen en la manipulación de mercancía de origen a destino en una operación de importación marítima consolidada.

Las operaciones de importación LCL son de las más críticas y de mayor énfasis ya que a comparación de los 10 actores mencionados en las cargas FCL aquí se incluyen dos actores más, en los cuales recae la responsabilidad más importante.

En la Tabla 4 se adicionan los actores número cuatro y número nueve quienes cumplen la función de consolidar la mercancía LCL en origen y desconsolidar la mercancía LCL en destino, garantizando que esta llegue a su destino, completa y en perfectas condiciones.

### **Antecedentes**

En las importaciones del cliente LGECB se han identificado diferentes tipos de novedades que desde el punto de vista de LX Pantos Colombia como agente de carga son de carácter crítico ya que recae la mayor responsabilidad, debido a la administración del 100% de las operaciones en comercio exterior.

De acuerdo con investigación, obtención y análisis de los antecedentes, en las novedades de importación marítima a continuación se encontrará un breve resumen de la afectación de las operaciones tanto de producto como de repuestos de acuerdo con el tipo de embarque.

Las novedades en las importaciones marítimas FCL se dividen en dos categorías: la primera se refiere a las novedades que pueden ocurrir con el contenedor, y la segunda se relaciona con las novedades que afectan el estado de la mercancía.

**Figura 3.** *Análisis de antecedentes e identificación de riesgos en las operaciones de importación producto y servicio técnico LGECB para cargas FCL.*

Recepción novedad carga contenerizada	Contenedor	<b>Novedad</b>	<b>Descripción</b>
		Averías por golpes, abolladuras, huecos, olores	Pueden ocurrir en cualquier estación del proceso logístico desde el cargue en país de origen hasta descargue en destino
		Diferencias en precintos	Ocasionada por inspecciones sin previa notificación en origen o destino
		Pagos por demoras	En caso de no cumplir los tiempos de las navieras con entrega de contenedor vacío
	Sobrecostos por daños y limpiezas	Ocasiona valores adicionales a pagar	
	Producto	Faltantes en mercancía	Se identifican en el país de destino, bodega del cliente
		Procesos de split en puerto	Separación de bultos para venta a terceros (clientes)
		Inspecciones	Manipulación de mercancía en puerto
		Contaminación de mercancías	Se puede presentar durante el cargue en origen
Accidentes de tránsito		Se pueden presentar durante el trayecto terrestre en destino	

*Nota:* En la presente tabla se evidencian las novedades más comunes en los procesos de importación marítima para cargas FCL.

De acuerdo con la Figura 3 se identifican diferentes novedades que perjudican directamente el contenedor o la mercancía, por lo que es gran importancia conocer a los actores intervinientes en la operación, con el fin de iniciar la investigación logística, sobre todo en los casos que se presentan costos económicos asociados a daños, pérdidas, averías.

Las novedades reportadas para importaciones marítimas LCL están directamente relacionadas con el estado físico de la mercancía.

**Figura 4.** *Análisis de antecedentes e identificación de riesgos en las operaciones de importación producto y servicio técnico LGECB para cargas LCL.*

<b>Recepción novedad carga suelta LCL</b>	<b>Producto</b>	<b>Novedad</b>	<b>Descripción</b>
		Mercancía incompleta	Durante los procesos de consolidación o desconsolidación de mercancías se presentan las novedades mencionadas debido a la mala identificación de las cargas desde origen, errores en conteos, trueque de mercancías de clientes, así como existen los riesgos en contaminación de mercancías, pérdida, hurto, daños, mercancía incompleta.
		Mercancía golpeada	
		Mercancía en mal estado	
		Mercancía perdida	
		Mala identificación de la carga	
		Mercancía saqueada	
		Trueque de mercancías	
		Errores de conteo de la carga	
Contaminación de mercancías			

*Nota:* En la presente tabla se evidencian las novedades más comunes en los procesos de importación marítima para cargas LCL.

Lo mencionado anteriormente en la Figura 4, subraya la creciente importancia de documentar y mantener un control minucioso de las novedades informadas por el cliente. Esto resulta esencial para identificar a los responsables y, a través de acciones correctivas y preventivas, reducir los contratiempos en la cadena logística internacional.

### **Incoterms**

Los términos de negociación (Incoterms) desempeñan un papel fundamental en la determinación de las responsabilidades entre el vendedor y comprador. Por esta razón, están estrechamente relacionados con cualquier novedad reportada, ya que su objetivo es identificar al principal responsable de la transacción.

Con el ánimo de obtener un conocimiento más profundo, se procedió a analizar la información histórica a las importaciones realizadas por el cliente LGECB durante el primer semestre del año 2023. A partir de este análisis, se recopilieron los siguientes datos:

**Tabla 5.** *Análisis términos de negociación más utilizados por el cliente para las importaciones marítimas de productos y repuestos.*

<b>Incoterm</b>	<b>Embarques</b>	<b>Participación</b>
CFR	762	91,9%
CIP	27	3,3%
DDP	17	2,1%
FOB	10	1,2%
CPT	6	0,7%
CIF	5	0,6%
DAP	1	0,1%
EXW	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>829</b>	<b>100,0%</b>

*Nota:* Elaboración propia,

De las 829 importaciones realizadas desde 01 de enero 2023 hasta 30 de junio del 2023 del cliente LGECB, el 91% corresponde a negociaciones en incoterm CFR, el 3,3% en término CIF, le sigue el 2,1% en término DDP y el 1,2% en término FOB.

Por lo anterior se puede concluir que el 96,5% de las operaciones de importación marítima se negocian en término incoterm “C” (por ejemplo, CFR, CIP, CIF) estos asignan responsabilidades y riesgos entre vendedor y comprador en una transacción de comercio internacional. A continuación, se explica cómo se ejecutan estos términos en la asignación de responsabilidades en una novedad de logística internacional.

En todos los términos incoterm “C”, la responsabilidad del vendedor generalmente se extiende hasta la entrega de la mercancía al transportista en el lugar especificado, y el riesgo se transfiere al comprador en ese momento. Si se presenta una novedad logística antes de esta transferencia de riesgo, el vendedor es generalmente el responsable de resolver la novedad y asegurarse de que la mercancía llegue en condiciones óptimas al lugar acordado.

Lo anterior se identifica a partir de la solicitud y obtención de pruebas a cada uno de los actores involucrados en la cadena logística.

### **Caso de Estudio**

A continuación, se expone un caso real, que se utilizará como ejemplo para examinar las problemáticas identificadas y valorar los tiempos de acción y respuesta por parte de LX Pantos hacia el cliente.

#### **Caso 1**

En el caso presentado a continuación se trata de una importación marítima LCL, la cual, durante su tránsito, LGECB decide realizar una venta en agua de la mercancía a su cliente en Colombia bajo término de negociación DAP. El comprador de la mercancía en tránsito solamente cuenta con disponibilidad para recibir y nacionalizar su producto en determinada bodega de zona franca-Bogotá por lo que implica que una vez arribe la mercancía al puerto (Buenaventura) se ejecute proceso DTA (Declaración de Tránsito Aduanero).

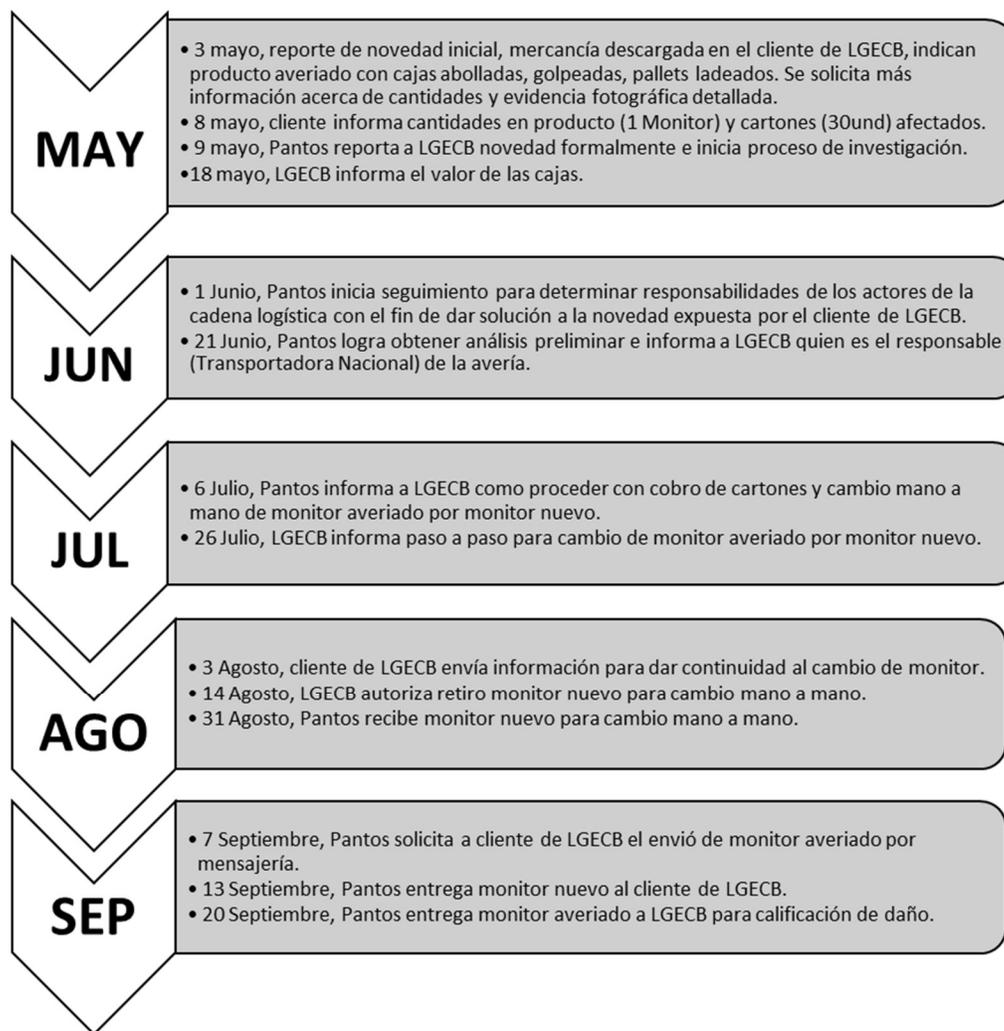
Al tratarse de tipo de embarque LCL, la mercancía está expuesta a manipulaciones por terceros las cuales impactan de forma directa el estado del producto.

Una vez el comprador recibe la mercancía en su bodega en zona franca, detecta irregularidades en el estado del producto, por lo que decide realizar reporte e inspección de calidad a cada una de las unidades.

Como resultado se obtiene 1 monitor y 30 cajas averiadas, en este caso se hace la suposición de que durante proceso de desconsolidación y transporte terrestre nacional se pudo obtener el daño, aunque no se logra de forma inmediata la identificación del responsable. Por lo

anterior se inicia una serie de investigaciones, tomando como tiempo de solución final de 5 meses.

**Figura 5.** *Cronología del caso.*



*Nota: Elaboración propia*

De acuerdo con la

Figura 5, se evidencia que las novedades no se abordan en tiempo real, lo que resulta en un prolongado proceso de obtención de las aprobaciones y vistos buenos por parte de las partes involucradas. Esto conlleva a tiempos de respuesta excesivamente largos, afectando negativamente al cliente, quien debe esperar aproximadamente 5 meses para recibir la mercancía.

Además, se ve obligado a lidiar con trámites burocráticos que no aportan valor debido a la falta de agilidad en la gestión.

El rol de analista es señalado con contundencia, ya que desempeña un papel fundamental en la investigación de responsables en los procesos de reclamación. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que la solución no recae únicamente en esta persona, sino que se requiere colaboración de múltiples actores que no siempre están alineados.

Por lo tanto, es imperativo trabajar de manera conjunta y garantizar una respuesta efectiva y ágil, centrada en las necesidades del cliente; para que posteriormente se puedan implementar las modificaciones necesarias al interior la empresa con el fin de mejorar la eficiencia, la percepción y la satisfacción del cliente.

### ***Procedimiento***

Este procedimiento da alcance a la solución de las novedades registradas durante el proceso de importación con el fin de disminuir los tiempos de respuesta al cliente e identificación de responsabilidades antes, durante y después del proceso logístico internacional y nacional, proponiendo acciones de mejora y llevando a cabo el seguimiento y control de cada caso con el fin de presentar una solución clara y correcta al cliente.

**Tabla 6.** *Procedimiento de resolución de novedades.*

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio</b>
1	Recibir reporte de la novedad	Recibir el reporte detallado del CEDI o Cliente	Analista comercio exterior	E-mail
2	Registro en cuadro control	Tabular la información en CONTROL Y SEGUIMIENTO NOVEDAD EN IMPORTACIONES y asignar consecutivo para seguimiento vía e-mail.	Analista comercio exterior	Drop box

No	Actividad	Descripción	Responsable	Medio
3	Análisis de la novedad	Analizar el embarque de origen a destino, incluyendo fechas, término de negociación, entre otros, con el fin de determinar a quién se debe solicitar la información.	Analista comercio exterior	E-mail
4	Solicitud de evidencia	Solicitar evidencia a cada uno de los actores de la cadena logística	Analista comercio exterior	E-mail
5	Registro de irregularity en PILOS	Llevar a cabo el registro del irregularity en PILOS de acuerdo con la novedad reportada por CEDI o Cliente teniendo en cuenta el paso a paso.	Analista comercio exterior	PILOS
6	Respuesta inicial al cliente	Responder inicialmente a la solicitud de investigación recibida por el CEDI o cliente y solicitar avances de revisión técnica y costos de las averías/faltantes ocasionados.	Analista comercio exterior	E-mail
7	Seguimiento a respuesta de los actores involucrados en la operación	Realizar el seguimiento de la respuesta de cada uno de los actores de la cadena logística	Analista comercio exterior	E-mail
8	Almacenamiento de evidencia aportada	Almacenar la evidencia fotográfica e informativa de la operación en el share point del área de Freight Forwarder (LGE)	Analista comercio exterior	E-mail
9	Organización de la información	Revisión y organización detallada de las respuestas obtenidas por cada uno de los actores de la cadena logística.	Analista comercio exterior	E-mail
10	Análisis y evaluación de los resultados	Analizar la evidencia aportada e identificar al responsable de la novedad	Jefe comercio exterior	E-mail

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio</b>
11	Recobros o reportes a los que hay lugar	Generar reclamación formal con los costos al responsable de la novedad	Jefe comercio exterior	E-mail
12	Plan de acción	Proponer acciones de mejora con el fin de evitar la generación de reclamaciones por parte del cliente	Jefe comercio exterior	E-mail
13	Respuesta final al cliente	Enviar respuesta formal al cliente con el fin de dar cierre a novedad	Jefe comercio exterior	E-mail
14	Cierre Irregularity	Cerrar irregularity en sistema, con la respuesta al cliente	Analista comercio exterior	PILOS

*Nota:* Elaboración propia

## Cronograma de trabajo

El presente cronograma ilustra las fechas correspondientes para la realización de cada actividad específica del trabajo de grado.

**Figura 6.** Cronograma de trabajo de la pasantía.

TAREA	INICIO	FIN	Julio	Agosto				Septiembre				Octubre					Noviembre											
			11 m	7 l	14 l	21 l	28 l	4 l	11 l	18 l	25 l	6 v	13 v	17 m	18 m	19 j	20 v	21 s	6 l	13 l	20 l	21 m	22 m	23 j	24 v	25 s	26 d	27 l
Convenio empresa UAN	11-7-23	11-7-23	■																									
Identificación puntos a tratar	11-7-23	7-8-23	■	■																								
Entrega avance semana 1	7-8-23	14-8-23		■	■																							
Entrega avance semana 2	14-8-23	21-8-23			■	■																						
Entrega avance semana 3	21-8-23	28-8-23				■	■																					
Entrega avance semana 4	28-8-23	4-9-23					■	■																				
Entrega avance semana 5	4-9-23	11-9-23						■	■																			
Entrega avance semana 6	11-9-23	18-9-23							■	■																		
Entrega avance semana 7	18-9-23	25-9-23								■	■																	
Entrega avance semana 8	25-9-23	6-10-23									■	■																
Entrega avance semana 9	6-10-23	13-10-23										■	■															
Entrega avance semana 10	13-10-23	17-10-23											■	■														
Entrega para revisión	17-10-23	20-10-23												■	■	■												
Implementación de correcciones	20-10-23	6-11-23													■	■	■											
Entrega final	6-11-23	13-11-23															■	■	■									
Revisión Jurados	13-11-23	20-11-23																■	■	■								
Implementación de correcciones	20-11-23	22-11-23																	■	■	■							
Sustentación final	22-11-23	27-11-23																			■	■	■	■	■	■	■	■

*Nota:* Elaboración propia

## Análisis DOFA Agencia de Carga Internacional LX Pantos

El presente análisis plasmado en la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) permite visualizar las áreas de oportunidad encontradas en el perfil durante el desarrollo de la pasantía.

**Tabla 7. Matriz DOFA.**



*Nota:* Elaboración propia

## **Resultados**

Los resultados de esta pasantía demuestran una importante mejora en la implementación del procedimiento diseñado para gestionar y ejecutar eficazmente las actividades destinadas a resolver los problemas en las importaciones marítimas de productos y repuestos para el cliente LGEGB. Identificando los actores, responsables y el alcance que tiene cada uno, dentro de la cadena logística internacional para las importaciones de acuerdo con el tipo de embarque LCL o FCL.

El caso de estudio brinda una perspectiva más aterrizada a los tiempos utilizados para recepción, análisis, investigación, recaudo de evidencia, definición de responsables, solución al cliente y cierre de la novedad.

Se estima que en el corto plazo se logre tener una trazabilidad más precisa y la implementación de indicadores que permitan aprender de los errores, medir los resultados, establecer nuevas metodologías de trabajo que garanticen la reducción de costos adicionales y reprocesos en operación.

## **Conclusiones**

La falta de un procedimiento para medir y abordar las novedades en las operaciones de comercio internacional (importaciones) puede llevar a ineficiencias en la solución oportuna al cliente, así como, sobrecostos y reprocesos en el cumplimiento de funciones del analista.

Es crucial llevar a cabo un exhaustivo análisis de la causa raíz y comprender la cadena de suministro en su totalidad, considerando factores como la modalidad de embarque, los términos de negociación, el país de origen, entre otras características esenciales.

Es importante controlar y medir las novedades, los responsables, los costos, entre otras variables, con el fin de tener estadísticas reales para ajustar y ver oportunidades de mejora en los diferentes procesos y actores que intervienen en la operación de logística internacional.

## Recomendaciones

Se recomienda a la empresa:

- Definir indicadores para medir el desempeño y realizar mejoras continuas en las operaciones de importación.
- Proporcionar capacitación continua al personal para abordar adecuadamente las novedades presentadas.
- Considerar los registros históricos con el propósito de aprender y emplear esta información como herramienta preventiva frente a problemas idénticos o similares en el futuro.

### **Anexos**

1. Procedimiento para la gestión y solución de novedades en Importaciones Marítimas LGECB área de Freight Forwarder de LX Pantos Colombia SAS.
2. Control y Seguimiento novedad en importaciones.
3. Evaluación Pasantía (agosto-noviembre 2023).

### Referencias Bibliográficas

*¿Qué es el comercio internacional?- CETYS - Madrid.* (s.f.). Recuperado el 25 de September de 2023, de UFV: <https://www.ufv.es/cetys/blog/que-es-el-comercio-internacional/>

LX PANTOS. (s.f.). *LX Pantos*. Obtenido de LX Pantos:  
<https://www.lxpantos.com/en/company/introduction.do>

*Ministerio de Hacienda y Crédito Público.* (2 de Julio de 2019). Recuperado el 25 de September de 2023, de Decreto 1165 de 2019:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=136677>

*Transporte Marítimo LCL y FCL - La Capacidad de tu Contenedor.* (10 de Julio de 2019). Recuperado el 4 de September de 2023, de iContainers:  
<https://www.icontainers.com/es/ayuda/fcl-y-lcl/>

## Procedimiento para la gestión y solución de novedades en Importaciones Marítimas

### LGECB área de Freight Forwarder de LX Pantos Colombia SAS

#### 1. Objetivo:

Establecer el paso a paso para la correcta gestión y solución de novedades en las importaciones marítimas de producto y SVT del cliente LGECB en la agencia de carga LX Pantos Colombia.

#### 2. Alcance:

Este procedimiento da alcance a la solución de las novedades registradas durante el proceso de importación con el fin de disminuir los tiempos de respuesta al cliente e identificación de responsabilidades antes, durante y después del proceso logístico internacional y nacional.

#### 3. Definiciones:

**Carga:** Conjunto de mercancías que son objeto de una operación de transporte desde un puerto, aeropuerto, terminal terrestre o lugar de entrega, con destino a otro puerto, aeropuerto, terminal terrestre o lugar de destino, amparadas en un documento de transporte.

**Carga Consolidada:** Agrupamiento de mercancías pertenecientes a uno o varios destinatarios, reunidas para ser transportadas de un puerto, aeropuerto o terminal terrestre, con destino a otro puerto, aeropuerto o terminal terrestre, en unidades de carga, amparadas por un único documento de transporte máster.

**Consignatario:** Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, y que como tal es designada en el documento de transporte, el consignatario puede ser el destinatario.

Incoterm:

**MBL (Máster Bill of Lading):** Es el documento de transporte emitido por el transportador o por el agente de carga internacional que corresponda a carga consolidada, denominado Master.

**HBL (House Bill of Lading):** Es el documento de transporte emitido por el transportador denominado documento de transporte directo.

**Booking:** Número consecutivo de solicitud de embarque vía web, en donde se especifican las fechas de embarque zarpe y arribo, así como requisitos previos de entrega documental y entrega física de la carga.

**Contrato de transporte internacional:** Número consecutivo con el cual se lleva a cabo el registro de una negociación con una naviera en cuanto a valor del flete acorde a ruta, condiciones en origen y destino.

**FCL (Full Container Load):** Carga que completa la capacidad de un contenedor para ser embarcada/recibida.

**LCL (Less Container Load):** Cargas parciales de distintas remitentes agrupadas para completar la capacidad de un contenedor para ser embarcada/recibida.

**Contenedor:** Es un elemento de equipo de transporte reutilizable, que consiste en un cajón portátil, tanque movable u otro elemento análogo, total o parcialmente cerrado, destinado a contener mercancías para facilitar su transporte por uno o varios modos de transporte, sin manipulación intermedia de la carga, de fácil llenado y vaciado y de un volumen interior de un metro cúbico por lo menos.

**Comodato:** Es el documento emitido por una línea naviera que registra el préstamo para uso de un contenedor y sea entregado en las mismas condiciones.

**Daños:** Es la acción de daño causada hacia los contenedores, proveniente de la manipulación en puerto de origen, conexión o destino, así como durante las operaciones de cargue o descargue o naturaleza de la mercancía y que generan un costo por reparación.

**Limpiezas:** Proceso que debe ejecutar la línea naviera o quien ésta designe para ello cuando se detecte desperdicio o residuo de la mercancía que dejó el cliente al momento de entregar el contenedor vacío en el puerto y/o patio asignado, se genera cobro por limpieza.

**Días libres:** Son los días otorgados por la línea naviera para el uso del contenedor que inician a correr a partir del arribo de la carga y acordados en el contrato de transporte internacional, así mismo consignados en el comodato.

Demoras: Son todos los días que se generan adicionales a los días libres para realizar la devolución del contenedor a puerto y/o patios de la naviera

**DIP (Diligencia de Inspección Previa):** Es la actuación de la agencia de aduanas u operador logística autorizado para la verificación y confirmación de las mercancías con el fin de verificar la naturaleza, descripción, estado, cantidad, peso, y medidas, para la correcta clasificación y determinación de los tributos aduaneros, para asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera y demás disposiciones previas al proceso de nacionalización de mercancías.

**PILOS:** Sistema internacional de información LX Pantos Colombia.

**Puerto de conexión:** Puertos marítimos con capacidad de conectar las rutas de cada naviera, con el propósito de hacer llegar la mercancía al destino final.

**Operador logístico portuario:** Los operadores portuarios prestan diferentes servicios como cargue, descargue, almacenamiento, dragado, clasificación, reconocimiento de mercancías entre otros.

**CEDI (Centro de Distribución):** Infraestructura logística donde se almacenan, reciben y despachan mercancías para el comercio minorista o mayorista.

#### 4. Responsabilidades:

**Gerente Freight forwarder:** Es responsable de garantizar el cumplimiento de las actividades a ejecutar en el presente procedimiento.

**Jefe comercio Exterior:** Es el responsable de analizar la novedad identificada, proponer acciones de mejora y llevar a cabo seguimiento y control de cada caso con el fin de presentar una solución formal al cliente.

**Analista de comercio exterior:** Es el responsable de recopilar la información y gestionar la reclamación ante los actores involucrados en la cadena logística.

## 5. Descripción de la actividad:

El siguiente es el paso a paso general que se debe seguir en cualquier tipo de novedad por importación marítima:

No	Actividad	Descripción	Responsable	Medio
1	Recibir reporte de la novedad	Recibir el reporte detallado del CEDI o Cliente	Analista comercio exterior	E-mail
2	Registro en cuadro control	Tabular la información en CONTROL Y SEGUIMIENTO NOVEDAD EN IMPORTACIONES y asignar consecutivo para seguimiento via e-mail.	Analista comercio exterior	Drop box
3	Análisis de la novedad	Analizar el embarque de origen a destino, incluyendo fechas, término de negociación, entre otros, con el fin de determinar a quién se debe solicitar la información.	Analista comercio exterior	E-mail
4	Solicitud de evidencia	Solicitar evidencia a cada uno de los <b>actores</b> de la cadena logística	Analista comercio exterior	E-mail
5	Registro de irregularity en PILOS	Llevar a cabo el registro del irregularity en PILOS de acuerdo con la novedad reportada por CEDI o Cliente teniendo en cuenta el paso a paso.	Analista comercio exterior	PILOS
6	Respuesta inicial al cliente	Responder inicialmente a la solicitud de investigación recibida por el CEDI o cliente y solicitar avances de revisión técnica y costos de las averías/faltantes ocasionados.	Analista comercio exterior	E-mail
7	Seguimiento a respuesta de los actores involucrados en la operación	Realizar el seguimiento de la respuesta de cada uno de los actores de la cadena logística	Analista comercio exterior	E-mail
8	Almacenamiento de evidencia aportada	Almacenar la evidencia fotográfica e informativa de la operación en el share point del área de freight forwarder (LGE)	Analista comercio exterior	E-mail
9	Organización de la información	Revisión y organización detallada de las respuestas obtenidas por cada uno de los actores de la cadena logística.	Analista comercio exterior	E-mail
10	Análisis y evaluación de los resultados	Analizar la evidencia aportada e identificar al responsable de la novedad	Jefe comercio exterior	E-mail

No	Actividad	Descripción	Responsable	Medio
11	Recobros o reportes a los que hay lugar	Generar reclamación formal con los costos al responsable de la novedad	Jefe comercio exterior	E-mail
12	Plan de acción	Proponer acciones de mejora con el fin de evitar la generación de reclamaciones por parte del cliente	Jefe comercio exterior	E-mail
13	Respuesta final al cliente	Enviar respuesta formal al cliente con el fin de dar cierre a novedad	Jefe comercio exterior	E-mail
14	Cierre Irregularity	Cerrar irregularity en sistema, con la respuesta al cliente	Analista comercio exterior	PILOS

#### IDENTIFICACIÓN DE ACTORES CARGA CONTENERIZADA:

ACTORES EN MANIPULACIÓN DE MERCANCÍA FCL					
ORIGEN		TRÁNSITO		DESTINO	
1	Fábrica del vendedor	5	Naviera	7	Puerto Destino
2	Transporte Interno	6	Puertos de conexión	8	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario
3	Puerto Origen			9	Transporte Interno
4	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario			10	Bodega del comprador

#### IDENTIFICACIÓN DE ACTORES CARGA DESCONTENERIZADA:

ACTORES EN MANIPULACIÓN DE MERCANCÍA LCL					
ORIGEN		TRÁNSITO		DESTINO	
1	Fábrica del proveedor	6	Naviera	8	Puerto
2	Transporte Interno	7	Puertos de conexión	9	Agencia de carga/Desconsolidador
3	Puerto Origen			10	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario
4	Consolidador/Agente de carga			11	Transporte Interno
5	Inspección/Agencia de aduanas, operador portuario			12	Bodega del comprador

6. Anexos y registros:

**Reporte:** CONTROL Y SEGUIMIENTO NOVEDAD EN IMPORTACIONES

7. Cuadro de aprobación:

Realizado:	Analista de Comercio Exterior
Revisado:	Jefe de Comercio Exterior
Aprobado:	Gerencia Freight Forwarder

8. Control de cambios:

Fecha de creación:	30 Octubre de 2023
Fecha modificación:	



**Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:**

Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO Jaime Eduardo García Rodríguez su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

MODALIDAD	PRACTICA EMPRESARIAL		PASANTIA	X
-----------	----------------------	--	----------	---

DATOS GENERALES						
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	LX Pontas Colombia LTDA					
NOMBRE TUTOR	Carla Arteaga	CARGO	Gerente FFW.			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Diana Carolina Arias Rodríguez					
C.C.	1000330200	CODIGO	10701927018			
PROGRAMA ACADEMICO	Pregrado Comercio Internacional					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	MESES	4	FECHA DE INICIO	10/07/23	FECHA DE FINALIZACION	30/11/23
CARGO DESEMPEÑADO	Analista de Comercio Exterior					
PERIODO EVALUADO	DEL DIA MES AÑO 10/07/23		AL DIA MES AÑO 10/08/2023			
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la descarga y cruce de archivos necesarios para la actualización de reporte diario.</li> <li>• Garantizar la logística desde la llegada de la operación hasta la entrega de documentación al área de transporte.</li> <li>• Realizar rastreo sobre el tránsito internacional de las cargas y notificar al cliente en caso de cambios, entre otros.</li> </ul>					

**EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

Evalúe en la siguiente escala, el nivel de desempeño del estudiante de la **UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO** de acuerdo con las competencias que ha demostrado como colaborador. Marque X teniendo en cuenta la casilla que mejor lo defina.

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Excelente 4	OBSERVACIONES
1. Tiene conocimientos propios de su profesión y son acordes con las funciones que desempeña.				X	
2. Propone respuestas creativas y recursivas en la solución de problemas presentados o para el mejoramiento de su área de desempeño.				X	
3. Demuestra iniciativa y proactividad en la ejecución de las actividades a su cargo				X	
4. Atiende y sigue instrucciones con facilidad				X	
5. Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, esmero y puntualidad.				X	
6. Toma decisiones prácticas en el ámbito laboral.			X		
7. Trabaja en equipo con facilidad				X	
8. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y personal externo				X	
9. Brinda una grata impresión de LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO al interior de la empresa.				X	
10. Demuestra capacidad de trabajo bajo presión.			X		
11. Demuestra sentido ético para con la organización.				X	
12. Demuestra una comunicación escrita y verbal fluida, adecuada, objetiva, pertinente y clara.				X	
13. Cumple con el horario establecido y/o citas programadas para el desarrollo de sus actividades				X	

**COMPORTAMIENTO LABORAL DEL ESTUDIANTE**

	ACTITUDINALES	CONOCIMIENTOS
a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	1. Proactividad en la ejecución de sus funciones 2. Priorización de actividades	1. Propone soluciones y mejora en los procesos para optimización de tiempos. De acuerdo a su 2. urgencia dirige su atención

b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	<b>ACTITUDINALES</b> 1. Timidez 2. Puntualidad		<b>CONOCIMIENTOS</b> 1. Cadena logística 2. Resolución de problemas		
c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.	1. Comunicación asertiva 2. Manejo bajo presión 3. Puntualidad				
d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente X	OBSERVACIONES

Nombre Tutor: Carlos Arteaga Romero.

Cargo: Gerente Freight Forwarder

Nombre de la Organización: LX Partes Colombia.

Firma Carlos Arteaga Fecha 12-08-23.

**Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:**

Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO Jaime Eduardo García Rodríguez su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

<b>MODALIDAD</b>	<b>PRACTICA EMPRESARIAL</b>	<b>PASANTIA</b>	<b>X</b>
------------------	-----------------------------	-----------------	----------

DATOS GENERALES						
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	LX Pantas Colombia LTA					
NOMBRE TUTOR	Carlos Arteaga	CARGO	Gerente FFW.			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Diana Carolina Arias Rodríguez					
C.C.	1000330200	CODIGO	1070 1427 018			
PROGRAMA ACADEMICO	Pregrado Comercio Internacional					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	MESES	4	FECHA DE INICIO	10/07/23	FECHA DE FINALIZACION	30/11/23
CARGO DESEMPEÑADO	Analista Comercio Exterior					
PERIODO EVALUADO	DEL DIA MES AÑO 10/08/23		AL DIA MES AÑO 10/09/23			
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento diario al estado documental de la operación a cargo y garantizar el envío de documentación para los procesos de importación.</li> <li>• Solicitar al cliente la aprobación de los sobrecostos generados en la operación cuando corresponda.</li> <li>• Actualizar de forma permanente el Reporte diario el cual debe ser enviado al cliente dentro de los tiempos acordados.</li> </ul>					

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES					
<p>Evalúe en la siguiente escala, el nivel de desempeño del estudiante de la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO de acuerdo con las competencias que ha demostrado como colaborador. Marque X teniendo en cuenta la casilla que mejor lo defina.</p>					
ESCALA DE CALIFICACIÓN	Deficiente 1	Regula r 2	Buen o 3	Excelen te 4	OBSERVACIONES
1. Tiene conocimientos propios de su profesión y son acordes con las funciones que desempeña.				X	
2. Propone respuestas creativas y recursivas en la solución de problemas presentados o para el mejoramiento de su área de desempeño.				X	
3. Demuestra iniciativa y proactividad en la ejecución de las actividades a su cargo				X	
4. Atiende y sigue instrucciones con facilidad				X	
5. Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, esmero y puntualidad.				X	
6. Toma decisiones prácticas en el ámbito laboral.			X		
7. Trabaja en equipo con facilidad				X	
8. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y personal externo				X	
9. Brinda una grata impresión de LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO al interior de la empresa.				X	
10. Demuestra capacidad de trabajo bajo presión.			X		
11. Demuestra sentido ético para con la organización.				X	
12. Demuestra una comunicación escrita y verbal fluida, adecuada, objetiva, pertinente y clara.				X	
13. Cumple con el horario establecido y/o citas programadas para el desarrollo de sus actividades.				X	

COMPORTAMIENTO LABORAL DEL ESTUDIANTE		
	ACTITUDINALES	CONOCIMIENTOS
<p>a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias</p>	<p>1. Manejo del cliente</p> <p>2. Solución a necesidades</p>	<p>1. Procedimientos de Importación, exportación, DTA, OTM.</p> <p>2. Organización Subsidiarias del cliente</p>

b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	<b>ACTITUDINALES</b>  1. Manejo bajo presión 2. Comunicación		<b>CONOCIMIENTOS</b>  1. Logística nacional 2. Operaciones SPOT.		
c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.	1. Costos de las operaciones spot y aprobaciones del cliente. 2. Manejo de estrés en momentos de cierres 3. Rentabilidad				
d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente  X	<b>OBSERVACIONES</b>

Nombre Tutor: Carlos Arteaga Romero  
 Cargo: Gerente Freight Forwarder.  
 Nombre de la Organización: LX Pantos Colombia.

Firma CARLOS ARTEAGA  Fecha 12-09-23.

**Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:**

Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO Jaime Eduardo García Rodríguez su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

MODALIDAD	PRACTICA EMPRESARIAL		PASANTIA	X
-----------	----------------------	--	----------	---

DATOS GENERALES						
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	LY Pontas Colombia LTDA					
NOMBRE TUTOR	Carlos Arteaga	CARGO	Gerente FFW			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Diana Carolina Arias Rodriguez					
C.C.	1000330200	CODIGO	10701927018			
PROGRAMA ACADEMICO	Programa Comercio Internacional					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	MESES	4	FECHA DE INICIO	10/07/23	FECHA DE FINALIZACION	30/11/23
CARGO DESEMPEÑADO	Analista Comercio Exterior					
PERIODO EVALUADO	DEL DIA MES AÑO 10/09/23		AL DIA MES AÑO 10/10/23			
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de novedades documentales.</li> <li>• Velar por el buen desarrollo de la operación con el fin de evitar la generación de sobrecostos por almacenajes</li> <li>• Gestionar las exportaciones marítimas según el proceso acordado.</li> <li>• Garantizar la logística desde la llegada de la operación hasta la entrega de documentación al área de transporte.</li> </ul>					

**EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

Evalúe en la siguiente escala, el nivel de desempeño del estudiante de la **UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO** de acuerdo con las competencias que ha demostrado como colaborador. Marque X teniendo en cuenta la casilla que mejor lo defina.

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Excelente 4	OBSERVACIONES
1. Tiene conocimientos propios de su profesión y son acordes con las funciones que desempeña.				X	
2. Propone respuestas creativas y recursivas en la solución de problemas presentados o para el mejoramiento de su área de desempeño.				X	
3. Demuestra iniciativa y proactividad en la ejecución de las actividades a su cargo				X	
4. Atiende y sigue instrucciones con facilidad				X	
5. Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, esmero y puntualidad.				X	
6. Toma decisiones prácticas en el ámbito laboral.				X	
7. Trabaja en equipo con facilidad				X	
8. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y personal externo				X	
9. Brinda una grata impresión de LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO al interior de la empresa.				X	
10. Demuestra capacidad de trabajo bajo presión.				X	
11. Demuestra sentido ético para con la organización.				X	
12. Demuestra una comunicación escrita y verbal fluida, adecuada, objetiva, pertinente y clara.				X	
13. Cumple con el horario establecido y/o citas programadas para el desarrollo de sus actividades				X	

**COMPORTAMIENTO LABORAL DEL ESTUDIANTE**

	ACTITUDINALES	CONOCIMIENTOS
a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	1. Resolución de novedades en procesos comex.  Cortes documentales y validación operaciones	1. Rutas, tiempos, manejo con agentes terceros, novedades y consolidadores  2. Priorización de solicitudes

<p>b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias</p>	<p><b>ACTITUDINALES</b></p> <p>1. Comunicación 2. Manejo trabajo bajo presión</p>		<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <p>1. Exportaciones directas aéreas. 2. Operaciones SAT.</p>		
<p>c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.</p>	<p>1. Logística en procesos EXW 2. Comunicación interna, procesos especiales 3. Tiempos en transporte terrestre nacional.</p>				
<p>d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.</p>	<p>Regular</p>	<p>Bueno</p>	<p>Muy bueno</p>	<p>Excelente X</p>	<p><b>OBSERVACIONES</b></p>

Nombre Tutor: Carlos Arteaga Romero  
 Cargo: Gerente Freight Forwarding  
 Nombre de la Organización: UX Pantos Colombia

Firma CARLOS ARTEAGA  Fecha 12-10-2023

**Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:**

Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO Jaime Eduardo García Rodríguez su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

MODALIDAD	PRACTICA EMPRESARIAL	PASANTIA	X
-----------	----------------------	----------	---

DATOS GENERALES						
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	LY Pontas Colombia LTDA					
NOMBRE TUTOR	Carlos Arteaga		CARGO	Gerente FFW		
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Diana Carolina Arias Rodríguez					
C.C.	1000330200	CODIGO	10701927018			
PROGRAMA ACADEMICO	Pregrado Comercio Internacional					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	MESES	4	FECHA DE INICIO	10/07/23	FECHA DE FINALIZACION	30/11/23
CARGO DESEMPEÑADO	Analista Comercio Exterior					
PERIODO EVALUADO	DEL DIA MES AÑO 10/09/23		AL DIA MES AÑO 10/11/23			
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de novedades documentales.</li> <li>• velar por el buen desarrollo de la operación con el fin de evitar la generación de sobrecostos por almacenajes</li> <li>• Gestionar las exportaciones marítimas según el proceso acordado.</li> <li>• Garantizar la logística desde la llegada de la operación hasta la entrega de documentación al área de transporte.</li> </ul>					

**EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

Evalúe en la siguiente escala, el nivel de desempeño del estudiante de la **UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO** de acuerdo con las competencias que ha demostrado como colaborador. Marque X teniendo en cuenta la casilla que mejor lo defina.

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Excelente 4	OBSERVACIONES
1. Tiene conocimientos propios de su profesión y son acordes con las funciones que desempeña.				X	
2. Propone respuestas creativas y recursivas en la solución de problemas presentados o para el mejoramiento de su área de desempeño.				X	
3. Demuestra iniciativa y proactividad en la ejecución de las actividades a su cargo				X	
4. Atiende y sigue instrucciones con facilidad				X	
5. Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, esmero y puntualidad.				X	
6. Toma decisiones prácticas en el ámbito laboral.				X	
7. Trabaja en equipo con facilidad				X	
8. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y personal externo				X	
9. Brinda una grata impresión de LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO al interior de la empresa.				X	
10. Demuestra capacidad de trabajo bajo presión.				X	
11. Demuestra sentido ético para con la organización.				X	
12. Demuestra una comunicación escrita y verbal fluida, adecuada, objetiva, pertinente y clara.				X	
13. Cumple con el horario establecido y/o citas programadas para el desarrollo de sus actividades				X	

**COMPORTAMIENTO LABORAL DEL ESTUDIANTE**

	ACTITUDINALES	CONOCIMIENTOS
a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	1. Resolución de novedades en procesos comex.  Cortes documentales y validación operaciones	1. Rutas, tiempos, manejo con agentes terceros, novedades y consolidadores  2. Priorización de solicitudes

<p>b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias</p>	<p><b>ACTITUDINALES</b></p> <p>1. Manejo bajo presión          2. Comunicación</p>				<p><b>CONOCIMIENTOS</b></p> <p>1. Logística nacional          2. Operaciones SPOT.</p>
<p>c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.</p>	<p>1. Costos de las operaciones spot y aprobaciones del cliente.          2. Manejo de estrés en momentos de cierres          3. Actualidad</p>				
<p>d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.</p>	<p>Regular</p>	<p>Bueno</p>	<p>Muy bueno</p>	<p>Excelente          X</p>	<p><b>OBSERVACIONES</b></p>

Nombre Tutor: Carlos Arteaga Romero  
 Cargo: Gerente Freight Forwarder.  
 Nombre de la Organización: LX Paños Colombia.

Firma CARLOS ARTEAGA  Fecha 11-11-23